

مؤسسات المعرفة وثقافة المؤسسات الاقتصادية - رؤية مستقبلية

الدكتور: عزوي عمر - جامعة ورقلة

azzaoui47@ yahoo.fr

الأستاذ: عجيلة محمد - جامعة الأغواط

adjila_78@yahoo.fr

- أهمية المعلومات للمنظمة
- مؤسسات المعرفة
- خصائص مؤسسات المعرفة
- بناء (إنشاء) مؤسسات المعرفة
- مفهوم ثقافة المؤسسة
- صناعة المعرفة مدخل للتنمية المستدامة

1. أهمية المعلومات للمنظمة :

تعددت المفاهيم والآراء حول المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات بسبب حتميتها الضرورية والأكيدة ، ولهذا أصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من نظام المؤسسة ، وتعتبر موردا تنظيميا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية وتدعيم القرارات الإستراتيجية الرشيدة الهادفة لنمو المؤسسة وبقائها و تطورها وتحقيق الميزة التنافسية.

العالم يعيش الآن عصر سمي في مرحلة بعصر المعلومات INFORMATION ثم أطلق عليه عصر ما بعد الصناعة وأخيرا أطلق عليه البعض عصر المعرفة KNOWLEDGEALE وفي جميع الأحوال وبغض النظر عن التسمية فإن سمات وملامح هذا العصر وآلياته ومعايره تختلف جذريا عن كل ما سبق .

اليوم المعلومات في المنظمة بمثابة الدم الذي يجري في عروق الإنسان فهي التي تغذي جميع وحدات وأقسام المنظمة بما تحتاج إليه لأداء مهامها وأعمالها - إذا تشكل موردا إستراتيجيا لها، والتي ينبغي توفيرها بالوصفات المطلوبة من حيث الدقة والوقت والثقة " وإذا كان رأس المال والعمل هما الموردان الرئيسيان للأعمال تقليديا، فأهمية المعلومات يمكن اعتبارها المورد الثالث في ذلك [1] ، إضافة إلى هذا فإن المعلومات تساعد في الحفاظ على وحدة وتماسك المنظمة، فالحاجة إليها اليوم أكثر من أي وقت مضى مثلها مثل المورد البشري والمورد المالي ، كما يمكن إبراز أهمية المعلومات بشكل فعلي من خلال استعمالها المتعددة والتي نوردتها باختصار في ما يلي: 2

ملخص : من بين التغيرات والتطورات التكنولوجية والعلمية التي شهدتها العالم في مجال المعلومات والمعرفة والمؤسسات التي تحتضن الأفكار الإبداعية والابتكارية ، وتحليل المشاكل واختيار الحلول المناسبة التي تعتمد على التفكير والتخطيط الاستراتيجي ووفق قيم رفيعة أي ثقافة المؤسسات والأفراد والتي تعمل في ظل مفهوم التحول التدريجي نحو العولمة، وحاجة إلى التغيير والتطوير ، وباعتبار حقل المعرفة والتعليم وجوده التكوين ضرورة حتمية تنموية وتطويرية لإدارة الجودة الشاملة ورؤية تطلعية صاعدة وواعدة.

الكلمات المفتاح : المعلومة ، البيانات والمعطيات ، مؤسسات المعرفة ، الإبداع والابتكار ، ثقافة المؤسسة والأفراد، التكنولوجيا ، التغيير والتنظيم ، القدرات والمؤهلات، تبادل المعارف.

تهديد :

تعتبر المعرفة والمعلومات إحدى مفراقات التطور التكنولوجي التي عرفها العالم اليوم حتى أصبح يطلق عليها عصر المعلومات ومؤسسات المعرفة نتيجة لتأثيرها المباشر على الاقتصاد القومي للدول، وقد تحولت المجتمعات الحديثة من مجرد الاهتمام بإنتاج السلع والخدمات إلى الاهتمام المتزايد بمؤسسات المعرفة وثقافة الأفراد والمؤسسات (المعلومات) وفي هذه المؤسسات يجب أن تعدد المسافة الزمنية بين المشاكل والحلول، والمعرفة هي العنصر الضروري الوحيد القادر على اختزال هذه المسافة ومن خلال العلم والتعليم وجوده التكوين وبأخص في الدول النامية أن نعتد على النوعية لا على الكمية ، وبالتالي تستطيع المؤسسات أن تتلائم مع المتغيرات، وأن تتواءم مع العولمة والمنافسة القاسية، ومؤسسات تبادل المعرفة والتعليم حتمية تنموية تطويرية إذن لا بد من ترشيد وتأطير هذه المعرفة واستخدامها الأمثل ويفضل هذا يسير العالم إلى التغيير الأحسن وبالتالي تتفاعل على القدرات الإبتكارية الإبداعية التي تسعى للأداء المتميز و رؤية المستقبل المتطور.

سنحاول أن نقدم في هذه المقالة أهم النقاط التالية :

والبرمجي والمتفاعلة مع محيطها بصورة دائمة وذاك لمساعدة مستعملها على اتخاذ القرار ، ومن بين أنظمة المعلومات نجد نظم المعلومات الادارية والتي صممت لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للخطط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات.

2. مؤسسات المعرفة :

مؤسسات المعرفة حقل تتفاعل فيه الجمود لتبادل المعرفة والأفكار الإبداعية الخلاقة بفضل تطوير ثورة المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات الخارقة ، التحول التدريجي المعروف من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات والمعرفة في ظل العولمة المتسارعة وإلى البيئات المتفاعلة والتأثير وتبادل المعرفة . فأطلق عليها مؤسسات تبادل المعرفة أو مؤسسات التعليم Learning Organizations

في الحقيقة علم إدارة المعرفة أو الكلام على مؤسسات المعرفة (مؤسسات التعليم) كثرة أسئلته أكثر من إجابته 5، واختلاف السؤال من شخص إلى شخص آخر وفقا لموقعه داخل أو خارج المؤسسة إلا أن الإجابات كلها تدل على حتمية العولمة المتسارعة مثل هذه المؤسسات ويمكن حصر بعض الإجابات فيما يلي 6 :

- 1- زيادة القدرة التنافسية وتفادي الهبوط المؤسسي.
- 2- لتحسين المنتج أو الخدمة.
- 3- للإقدام على المخاطر دون خوف.
- 4- لزيادة القدرة الابتكارية والإبداعية للمؤسسة ، وذلك لأن مؤسسات المعرفة تعتبر حقلًا لتناطح الأفكار.
- 5- لمساعدة العاملين على إثبات ذاتهم ، وإشباع رغبتهم في البحث عن المعرفة ، وتدريبهم على مهارات التفكير المنظومي Systems Thinking
- 6- لزيادة القدرة على إدارة التغيير والاستفادة من فرص المستقبل.
- 7- لفهم النظام المؤسسي وعدم الخوف من تعقيده.
- 8- لخلق قيمة الولاء والالتزام بين قوى العمل ، وكذلك فإن المؤسسات التي تقدر آراء و معارف العاملين بما بغض النظر عن مواقعهم الوظيفية ترقى بمستوى أدائهم إلى كامل قدراتهم.
- 9- للاستجابة لمطالبات المجتمع.
- 10- النشر أمل العاملين في مستقبل أكثر إشراقا.

- المعلومات تعتبر أداة مساعدة على سيرورة العملية التسييرية في المنظمة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في التنسيق بين مختلف العمليات والنشاطات في المنظمة.

- المعلومات تعتبر أدوات ووسائل للاتصال في المنظمة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في تسهيل عملية الاتصال الداخلي بين الوحدات والاتصال الخارجي بالحيط.

- المعلومات تعتبر وسيلة وأداة للتأثير على الأفراد في المنظمة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في خلق ثقافة المنظمة بالتعريف للأفراد وتعليمهم وكذا تكوينهم وترقيتهم لزيادة خبرتهم وكفاءتهم.

- تلقى المعلومات اهتماما متزايدا وانتشارا واسعا وحاجة ملحة أكثر على الصعيد كافة المستويات الإدارية للمنظمة، لكونها موردا استراتيجيا يرفع من إنتاجيتها وسلاحا تواجه به المنافسة الحادة.

وعلى العموم فإن أهمية المعلومات يكمن في اعتبارها القاعدة الأساسية لعملية اتخاذ القرارات في المنظمة ، إذ بدون معلومات كافية وجيدة تتوافق وتنسجم مع الاحتياجات العامة للمنظمة لا يمكنها الوصول إلى قرارات ناجحة ، ليس هذا فحسب بل أن فعالية اتخاذ القرارات ترتبط أساسا بنوعية المعلومات المتوفرة والتي بدورها تنعكس على أداة المنظمة ، كما أن المعلومات تعتبر المورد الأساسي لكل قرار يخص المنظمة وهذا راجع لكونها أحد عوامل الإبداع فيها.

قبل التطرق إلى مفهوم مؤسسات المعرفة يجدر بنا الإشارة إلى نظم المعلومات بشكل عام.

"يقوم نظام المعلومات بجمع المعلومات ومعالجتها ، وتخزينها ، وتحليلها ونشرها من أجل تحقيق هدف معين وكما هو الحال مع أي نظام آخر فإن، نظام المعلومات يتضمن الإدخالات مثل المعلومات و الاخراجات مثل التقارير والحسابات و يقوم بمعالجة الادخالات و أنتاج الاخراجات التي تم إرسالها إلى المستخدم أو إلى نظام آخر"3

كما يعرف أيضا بأنه "نظام بيئة يحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ، مع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا و إنتاج و بث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات"4

من خلال التعريفين يتضح لنا أن نظام المعلومات عبارة عن مجموعة من البيانات المخزنة والمعالجة حاسوبيا بشقيه المادي ،

3. خصائص مؤسسات المعرفة :

3- النماذج الذهنية : Mental Models النموذج الذهني يمثل رؤية الشخص للعالم من حوله . وترجع أهمية النموذج الذهني إلى أنه انعكاس لمعتقدات الإنسان التي قد يتسبب بعضها في إعاقته قدراته ، ومن المهم في مؤسسات التعلم أن يتبادل الأعضاء نماذجهم الذهنية حتى يمكن مناقشتها وتصحيحها وصياغة نموذج مشترك أقرب إلى أرض الواقع . وقد ترتفع أهمية تبادل النماذج الذهنية إلى مستوى العلاج النفسي في مجموعات Group Thera-py وذلك لأن مشاكل العمل لا تسبب اضطرابات نفسية للعاملين ، ولكن الذي يسبب هذه الاضطرابات هو انعكاس هذه المشاكل على بعض المعتقدات الجامدة التي تستبد بأصحابها ، وتضعهم أمام الخيار الانهزامي اليائس في مواجهة مشاكل وصعوباته . وعليه فإن أفضل وسائل علاج هذه الاضطرابات هو التخلص من بعض المعتقدات أو تغييرها من خلال مناقشة النماذج الذهنية في مجموعات العمل التي يجمعها الحب والاحترام والثقة ووحدة الهدف، وينعكس حل هذه المشاكل على نشر السلام المؤسسي Institutional Peace الذي يؤثر تباعاً على السلام الاجتماعي في مستوياته المختلفة ولعلنا نضيف بذلك مصطلح السلام المؤسسي إلى معجم إدارة الأعمال لنؤكد أهميته ، ونشجع العمل على دؤاسته لاعتقادنا بأن حياة مؤسسات المستقبل سوف ترتبط إلى أحد كبير بطبيعة وشكل هذا السلام.

4- التفوق الشخصي Personal Mastery ذلك يني المحاولة المستمرة لاستيضاح وتعميق رؤية الواقع ، وتوجيه طاقة الإنسان و تنمية خصائص الإصدار والجلد والموضوعية لديه . وذلك التفوق هو الذي يمنح الثقة بالنفس التي تعتبر من ضروريات التعليم ، وهنا يجب أن نؤكد دور القائد في بناء ثقة التابعين من خلال الحب والتشجيع والتقدير والتعليم والتحفيز.

5- التفكير المنظومي : Systems Thinking وهو الذي يستوجب التحول من التفكير المستقيم الذي ينحصر في فهم العلاقة المباشرة بين (المؤثر والتأثير) إلى التفكير الشامل الذي يركز على فهم العلاقات المتداخلة والمركبة للأنظمة والمنظومات. ويوصف أي نظام ببعض لموصفات الأساسية التي لا تنطبق على أي جزء من أجزائه ، فمثلا الصفة الأساسية للسيارة هي مقدرتها على الحركة و نقل الناس والأشياء من مكان إلى آخر ، ولا تنطبق هذه الصفة على أس جزء من أجزاء السيارة مثل عجلة القيادة أو المحرك مثلا . وعليه فليست السيارة مجموعة من الأجزاء ولكنها محصلة لتفاعل هذه الأجزاء ، وهناك بعض القوانين الطبيعية التي نراها ضرورية لفهم أي منظومة ومنها :

الميزات التي تتميز بها مؤسسات المعرفة والتي تحتضن عمليات التعليم والتغيير والتحسين المستمر والإبداع والابتكار وفيما يلي خمس من هذه الخصائص7:

1- فرق التعليم : Team Learning ترتفع أهمية التعليم الجماعي على التعليم الفردي وذلك لأن القرارات المهمة يتم اتخاذها داخل مجموعات العمل. كما أن هناك قواعد عامة للتعليم في مجموعات يمكن استغلالها للارتقاء بمعرفة الأعضاء وتمكينهم من استغلال هذه المعرفة للنهوض بمؤسستهم وزيادة قدرتهم التنافسية ، ومن هذه القواعد :

- أ- الكبار يتعلمون أحسن من بعضهم.
- ب- الكبار يتعلمون من مشاكل العمل.
- ج- الكبار يتعلمون من مناقشة الفرضيات التي يبنون عليها أفعالهم.
- د- الكبار يتعلمون بطريقة أفضل حينما تكون هناك تغذية مرتدة ، خاصة تلك التي تقيم نتائج أعمالهم.
- هـ- الكبار يتعلمون بطريقة أفضل إذا لم تجزم العمل جهلهم ببعض الموضوعات.
- و- حينما يتعلم الكبار في مجموعات لا تتوقف النتيجة عند مستوى تبادل المعلومات ، ولكن تتعداها إلى مستويات أعلى وأهم مثل الارتقاء المعرفي والإبداع التقني والتعاون الابتكاري. Creative Cooperation
- ز- التعليم في مجموعات هو أحد وسائل تواصل الأجيال، خاصة إذا اشتملت هذه المجموعات على أهل الخبرة من جيل الرواد والمبتدئين من جيل الشباب - بما في ذلك القيادات البديلية أو الإحلالية أو البراعم القيادية- في علاقة عمل تبني على التكافؤ والمساواة ووحدة المصير.

2- الرؤى المشتركة Shared Vision ، تعرف الرؤية على أنها صورة مثالية وفريدة للمستقبل . وهنا نشير إلى أهمية المشاركة من خلال الحوار وتبادل الرأي والمعرفة في صياغة رؤية مشتركة ، كما نؤكد على ارتفاع أهمية الطريقة التي تصاغ بها هذه الرؤية إلى قيمة نفسها ، وذلك لأن المشاركة تخلق الالتزام ، وتنمي الشعور بالمسؤولية والانتماء . كما أن العملية التي يتم من خلالها صياغة رؤية مشتركة هي نفسها التي يمكن بها تدريب القيادات الشابة وتطوير قدراتها على صياغة رؤية المستقبل.

كما يزيد تواصل الأجيال من قيمة هذا النجاح ، وذلك لأنه يحقق نجاحا على مستوى تنمية الثروات البشرية وتأهيل الشباب لمؤسسات المستقبل من خلال تبادل الحكمة والمعرفة والخبرة بين جيل الرواد وجيل الشباب . وليست كل التجارب ناجحة ، ولكن التغيير المستمر هو الطريق الوحيد لتصحيح الأخطاء والوصول به إلى تجارب النجاح . وتتطلب التجارب المؤسسية أن يتعرف كل عضو فريق العمل على النماذج الذهبية للآخرين وذلك بهدف الوصول إلى فهم شامل للنظام المؤسسي المعقد حتى يمكن التعامل مع أوجه قصوره أو معوقاته . ولا تخلو مؤسسات المعرفة من المخاطرة ، ولعل أهم المخاطر المحسوبة هي الثقة في العناصر الشابة و إعطاؤها لفرصة لبناء تجاربها الشخصية من خلال الممارسة التي تدعمها السلطات المفوضة إليه من جيل الرواد.

3- نشر تجارب النجاح والفشل : وبالطبع فإن نشر هذه التجارب يساعد تبادل المعرفة والاستفادة من أسباب النجاح وتقادي أسباب الفشل . ويجب نشر هذه التجارب بموضوعية دون التعرض للأشخاص ، وذلك لأن مخطئ اليوم هو مصيب الغد ، وعليه فيجب البعد عن الأشخاص بتجاربه.

4- تسهيل التعليم من البيئة الخارجية : وقد يتطلب ذلك تدريب العاملين على بعض المهارات اللغوية وعليه فإننا نرى أن الانترنت قد تساعد - وإلى حد كبير - على تحول المؤسسات إلى بيئة للتعليم ، ولكن ذلك يستوجب الاشتراك في هذه الشبكات وتوفير القادرين على استخدامها.

5- الإفادة من معرفة العاملين : لا أحد ينكر أن معظم العاملين على دراية بمشاكل العمل ، بل هذه المعرفة من خلال تشجيع التفاعل وتبادل النماذج الذهنية والرؤى حتى يمكن فهم النظام والوصول إلى كل بدائل الحلول . وهناك قاعدة إدارية تؤكد أن الجهل بالمشاكل يزداد كلما ارتفعنا علوا في السلم الوظيفي ، وعليه فلا مفر من الإفادة من معرفة العاملين ، خاصة من تقرب مواقعهم الوظيفية من الخطوط الأولى للإنتاج والخدمات.

6- مكافأة التعلم : إذا أردت أن تشجع العمل الجماعي والانفتاح الذهني والموضوعية فعليك أن تكافئ التعليم. وبصفة عامة فإن بيئة التعليم تكافئ المبادرة والمخاطرة والابتكار والإبداع، وكلها من مفردات لغة المستقبل. كذلك يجب أن يتحول التدريب إلى قيمة في ثقافة مؤسسات المستقبل ، وبذلك يصبح ثوابا ، وليس عقابا كما هو الحال في بعض المنظمات الحكومية لدول العالم النامي.

- مشاكل اليوم تسببها حلول مشاكل الأمس.
- إذ أكرهت أي منظومة على الحركة إلى الأمام لا تستبعد أن تدفعك إلى الخلف.
- تنمو السلوكيات السوية قبل السلوكيات الشاذة.
- الخروج السهل من أي مأزق قد يتسبب في مأزق أصعب .
- قد يكون العلاج -أحيانا- أسوأ من المرضى.
- لا يمكن تناول أي وجبة بأكملها مرة واحدة
- المنظومات لا تتجزأ فقطع الإنسان إلى جزئين لا يعينا طفلين صغيرين.
- أنت و مشاكلك جزء من منظوماتك الفردية ، فلا تلوم الظروف أو منظومات الآخرين.
- لا توجد سرعة قصوى فما زال السريع بطيئا.
- المنظومة تفاعل لا يمكن فهمه بالتفكير المستقيم أو الرؤية السطحية ، و لكن يحتاج هذا الفهم إلى تفكير خاص يطلق عليه تفكير الأنظمة أو المنظومات Systems Thinking وهو نفس التفكير المطلوب لمؤسسات القرن القادم

4. بناء (إنشاء) مؤسسات المعرفة:

من بين المرتكزات الضرورية التي يجب إتباعها للتحويل من مؤسسات الإنتاج بعض السلع أو الخدمات إلى مؤسسات التعليم المستمر وتبادل المعرفة وما يتطلبه من جهد ووقت ومال و كافة الإمكانيات تعتبر استثمارا فيما تقتنع كافة الأطراف العاملين المسؤولين وتوفير البيانات والمعلومات ومعالجتها حتما ستؤدي إلى اتخاذ القرار الرشيد و الواضح وإلى سرعة في الآراء المتميزة وإدارة الجودة الشاملة وتبالي تحقيق الميزة التنافسية. ويورد الدكتور يحيى عبد الحميد إبراهيم سبع خطوات أساسية لبناء مؤسسات المعرفة⁸

1- الإيمان بالتغيير والتغيير بالمقدرة على إدارته : لا يجب الخوف من التغيير ، ولكن يجب النظر إليه على أنه الطريقة الوحيدة التي يمكن من خلالها استثمار الفرص المتاحة وتحويلها إلى مصدر تنافسي. وبالطبع لا يمكن استثمار هذه الفرص في مؤسسات لا ترقى معرفة العاملين بها إلى مستوى المعرفة العصرية أو حتى مستوى معرفة العاملين بالمؤسسات المنافسة على المستوى المحلي أو العالمي.

2- تشجيع المحاولة والتجريب : يتطلب أي تغيير الخوف في تجارب جديدة ، وذلك هو أساس مؤسسات التعليم ، و يعتمد نجاح أي تجربة إلى حد كبير على مشاركة أهل الخبرة ،

- قدمه Roger Harrison في عام (1972) 12. ويمكن تفهم معنى ثقافة المنظمة عند النظر في التعريفات التالية 13:
- هي مجموعة من القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات أفراد المنظمة فيما بينهم ومع الأطراف ذوي العلاقة خارج المنظمة.
 - ثقافة المنظمة نقطة قوية (ميزة تنافسية) أو نقطة ضعف وفق تأثيرها على سلوك المنظمة.
 - هي مجموعة من القيم المشتركة لدى أفراد المنظمة وتحكم سلوكهم وعلاقتهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض ومع العملاء والموردين وغيرهم من الأطراف خارج المنظمة ، ومن خلال يمكن تحقيق الكفاءة و الفعالية وتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.

بعد استعراض مما ذكر سابقا يؤكد الدكتور مصطفى محمود أوبكر 14. إن المنظمة هي مجموعة القيم والمعتقدات التي تشكل منهج تفكير أعضاء المنظمة وإدراكهم ومن ثم على أسلوب ملاحظتهم وتفسيرها للأشياء داخل منظمة وخارجها مما يعكس على سلوك الأفراد وممارسات الإدارة وأسلوبها في تحقيق أهداف المنظمة واستراتيجياتها.

تؤدي ثقافة المنظمة مجموعة من الأدوات أو الأغراض منها ما يلي 15 :

- 1- تحقيق التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة من خلال تعريفهم بكيفية الاتصال فيما بينهم والعمل معا بفعالية.
- 2- تحقيق التكيف بين أفراد المنظمة والبيئة الخارجية ذوي العلاقة بالمنظمة.
- 3- القيام بدور المرشد للأفراد والأنشطة في المنظمة لتوجيه الفكرة والجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها.
- 4- تحدد أسلوب وسرعة استجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين واحتياجات العملاء بما يحقق للمنظمة تواجدها ونموها.

ثقافة المنظمة تمثل الإطار العام لتصرفات وسلوكيات أعضاء المنظمة وتؤثر على أدائها وخلق الإبداعات بها ، إنها تركز على احتياجات العاملين و النظر إليهم كأعضاء في أسرة واحدة يتوجب على رب تلك الأسرة الاهتمام بها وإيجاد القيم و الأهداف المشتركة بينهم ترسيخ معايير أداء متميزة وتوفير قدر الاحترام وإتاحة المجال لهم للمشاركة 16. لذلك يجب على كافة المنظمات أن تقوم بإعادة هندسة عملياتها وأعمالها ، وإعادة التنظيم وتوصيف الوظائف وتقييمها وتصنيفها بشكل صحيح وصولا لتحقيق إدارة فعالية الابتكار والإبداع ،

7- الحفاظ على ذاكرة المؤسسات : يجب حفظ تجارب النجاح والفشل في أي مؤسسة وتحويل هذه التجارب إلى دروس مستفادة للمستقبل ، وبالطبع فإن الذاكرة تعتبر أحد المصادر المهمة لعملية التعليم . ومع التطور المذهل في عالم الكمبيوتر لا نجد صعوبة في حفظ ذاكرة المؤسسات إذا ما توافر لدينا القادرون على تحديث قاعدة البيانات وإتاحتها لمجموعات العمل بالمؤسسة ذلك بالإضافة إلى أن الكمبيوتر يمكننا من التخلص من العديد من الأوراق المكتبية ، كما يساعدنا على إدارة الوقت والأعمال الورقية بأقل جهد ممكن .

5. مفهوم ثقافة المؤسسة :

يعتبر موضوع ثقافة المؤسسة من المواضيع الجديدة في الفكر الإداري والتنظيمي خصوصا في ممارسات إدارة الموارد الدقيقة وغير منهجية فهي التي شاعت فيها ظواهر سلبية انعكست فيما بعد على هذه المؤسسات 9.

ونجد من يعتبرها بمثابة : الطقوس (الممارسات السلوكية الناجمة عن تفاعلات الأفراد واستخدامهم للغة ، والطقوس حول ما هي السلوك والأعراف التي تظهر في جماعات العمل والقيم السائدة داخل المنظمة والفلسفة التي توجه سياسة المنظمة والمناخ داخل المنظمة 10.

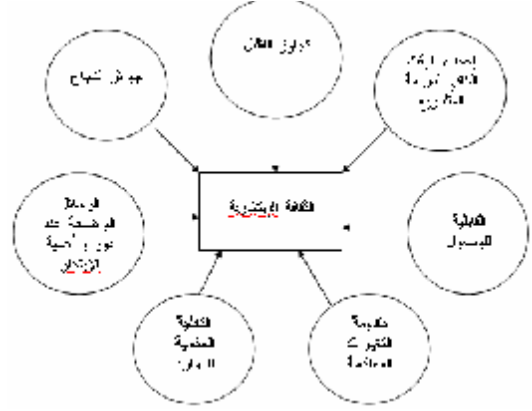
ويورد (عبد الحفيظ مقدم) 11 الثقافة هي شخصية المجتمع التي تتضمن جوانب مادية كالفنون والتقنية و جوانب معنوية كالقيم والمعتقدات والمعايير والعادات والتقاليد واللغة والمعارف أو الأفكار.

وتجدر الإشارة إلى أن الثقافة العامة تتفاوت من بيئة إلى أخرى ومن فئة اجتماعية إلى فئة أخرى داخل البيئة الواحدة كاختلاف ثقافة المديرين عن ثقافة العمل في مؤسسة واحدة . وإذا كانت الثقافة تتفاوت من بيئة لأخرى فإنها أيضا قابلة للتعديل والتحويل. مرور الزمن نتيجة للإصلاحات الثورية أو ظهور الاختراعات أو الاستعارة من ثقافة أخرى. وتتنظم الخصائص الثقافية للمجتمع في نظم اجتماعية متميزة تشمل نظم الأسرة والمؤسسات الدينية والتربوية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية وغير ذلك.

ويورد (فريد عبد الفتاح زين الدين) ثقافة المنظمة على أنها "الإيديولوجيات والمعتقدات ، والقيم المعروسة التي تسود المنظمات ، كذلك العادات الراسخة للطرائق التي يجب أن يعمل الأفراد وفقا لها في تلك المنظمات " . وهذا التعريف

وكسبها ميزة تنافسية ويتم خلق واحتضان الثقافة الابتكارية للمنظمة¹⁷

الشكل رقم (1) : عملية خلق و احتضان الثقافة الابتكارية للمنظمة.



المصدر : رعد الحسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 251.

يتضح من الشكل السابق أنواع الاتجاهات والأفعال والأفكار التي يمكن أن تعزز وتدعم الثقافة الابتكارية للمنظمة وتطويرها. ويلاحظ الأفراد في المنظمات تتجسد نقود هذه الأفعال إلى النجاح والتفوق والتعزيز، وبذلك تنضح الثقافة الابتكارية من قبل الإدارة العليا للمنظمة من خلال دعمها لعملية تطوير السلع الجديدة، والمشروعات التي تحقق المردودية والربحية.

ونظرا للتغيرات المتسارعة في جعل التنظيمات الإدارية بفعل تغير طبيعة ووظائف المؤسسات في الحقبة المعاصرة فقد لجأت الدراسات المعاصرة إلى محاولة فهمهم العلاقة بين المحددات الثقافية وطبيعة الأفراد داخل المؤسسات وتوصلت الدراسات إلى وجود قيم ومعتقدات وأنماط تفكيرية ساهمت في بلورة نماذج تسييرية أضحيت فيما بعد مرجعيات يتم الرجوع عند محاولة تبين سلوكيات معينة ويمكن إجمال أهم الأسباب التي أدت إلى الإهتمام بدراسة ثقافة المؤسسة فيما يلي: 18

1- تعدد مصادر المعرفة الإدارية وذلك لأن الإدارة كحقل معرفي وتطبيقي تستخدم حصيلة مختلفة العلوم و بروز نماذج معرفية جديدة مثل (الإدارة بالمعرفة) إدارة الجودة الشاملة حقل الإدارة من التطور المتزايد في البيروقراطية بما يجعلها ملائمة للاندماج الإقتصادي.

- 2- قصور أنماط التدريب والتعليم والعمل على مواكبة التسارع في مجال التدريب وتقييم الأداء والعمل على تامين عناصر الإبداع لدى أفراد المؤسسة.
- 3- الاستفادة من خاصية قابلية الفرد للتعلم مدى الحياة في تزويد المدراء و الموظفين بالمهارات الجديدة كلما دعت الحاجة على ذلك.
- 4- تأثيرات البنية الخارجية للمؤسسة وما يترتب بها من إستراتيجيات نقد من أكثر المؤثرات تأثيرا على تشكيل ثقافة المؤسسة.

أما بالنسبة لمحددات ثقافة المنظمة تتكون ثقافة المنظمة وتشكل من تفاعل مجموعة من العناصر أهمها مايلي: 19

- 1- الصفات الشخصية لأعضاء المنظمة، وما لديهم من إهتمامات وقيم ودوافع وإحتياجات وأهداف.
- 2- الخصائص الوظيفية ومدى ملائمتها وتوافقها مع الصفات الشخصية للعاملين فيها، وحيث يتجه الفرد إلى المنظمة التي لديها وظائف وأنظمة تتفق مع إهتماماته وقيمه ودوافعه، كما أن المنظمة تجذب إليها من يتفق معها في ثقافتها.
- 3- البناء التنظيمي للمنظمة وما يشمل عليه من خصائص التنظيم الإداري من مستويات إدارية وخطوط السلطة ونوع ومستوى الصلاحيات وأساليب الإتصالات ونمط اتخاذ القرارات ونظام اللجان وإدارة الإجتماعات
- 4- المنافع التي يحصل عليها عضو المنظمة في صورة حقوق مادية ومالية وأدبية تكون ذات دلالة على مكانتها الوظيفية وتعكس على سلوكيات وأدائه في المنظمة.
- 5- المفاهيم والتصورات السائدة في المنظمة، وتشمل عليه من القيم وطرق تفكير وأساليب تعامل بين أفراد المنظمة، وبعضهم البعض ومع الجهات أو الأطراف الخارجية.

6. صناعة المعرفة مدخل للتنمية المستدامة: 20

تعتمد التنمية المستدامة بكافة جوانبها سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو البيئية في الالفية الثالثة على المعرفة ودرجة صياغتها وتوظيفها وفق سياسات و استراتيجيات بعيدة المدى يلزم أن يتم تنفيذها وفق خطط علمية وبيكوادر بشرية مؤهلة ذات خبرات واسعة ن لتحقيق التنمية الحضارية والراحة والأمان والاستقرار الحضري للفرد والمجتمع.

إن اقتصاد المستقبل هو يطلق عليه الاقتصاد الذكي الذي يعتمد على المعلومات والمعرفة والاتصالات بكافة أشكالها

الإمكانات الوطنية للتنمية المستدامة وذلك من خلال تطوير منظومة العلم والتعليم وما يتعلق بهما من كوادرات ومنشآت وأجهزة ، إضافة إلى تطوير التكنولوجيات العالمية المتطورة والمتقدمة لمعطيات المجتمع المحلي ومتطلبات السوق الوطني من حيث قوة العمل والإدارة والقوانين واللوائح بحيث يكون الوطن العربي منتجا لصناعة المعرفة وليس فقط سوقا رائجا لها

فالوطن العربي يملك من الموارد والطاقات الاقتصادية والبشرية ما يؤهله لتحدي صناعة المعرفة والدخول بقوة تنافسية على أسواقها العالمية وليس ذلك من قبيل الأمنيات أو الأحلام الوردية، فالدراسات تشير إلى وجود أكثر من 300 جامعة في الوطن العربي ، ويزيد عدد الأساتذة في مجالات العلم والتكنولوجيا على ستين ألف باحث أما عدد الخريجين الجامعيين فيزيد على عشرة ملايين منهم نحو مليون مهندس، كما ينفق العالم العربي ما يزيد على عشرة مليارات دولار على التعليم العالي كما توجد أكثر من ألف وحدة بحث وتطوير من كافة الأحجام يعمل فيها عشرون ألف باحث كما يشارك الباحثون العرب بأكثر من سبع آلاف مقالة علمية سنويا في سوق البحث العلمي ، كما اشتهر الوطن العربي خلال العقدين الماضيين ما يزيد على 2.5 تريليون دولار في تشكيل رأس المال الثابت الإجمالي وخاصة في مجالات الصناعات البتروكيمياوية والبتترول وصناعة الأدوية والكابلات الكهربائية وتجميع السيارات والأجهزة المنزلية.

إن دولا عربية كثيرة قد دخلت بالفعل سوق صناعة المعرفة وفي مقدمتها الإمارات ومصر والكويت والسعودية والأردن فمثلا أطلقت دولة الإمارات المتحدة ممثلة في إمارة دبي مشروعاً عملاقاً "واحة دبي للسيلكون" بمشاركة ألمانية بتكلفة حوالي 17 مليار دولار خاصة وإن حجم السوق العالمي من هذه الصناعة يصل إلى 150 مليار دولار و ينمو بنسبة إمارة دبي في صدارة المدن العالمية التي تقتحم مجال أشباه الموصلات.

يمثل التحدي العربي في صناعة المعرفة في وجهة نظرنا في تكامل المعطيات العربية المتنوعة والمتفرقة في منظومة واحدة. للمعرفة أجنحة وأركان عديدة نذكر منها : معرفة العلوم والمعطيات Know-What و معرفة الكيفية والخبرات العلمية Know-How ومعرفة الأسباب والعلل Know-Why ومعرفة أصحاب العلوم والمهن والتكنولوجيات Know-How والعمليات المعرفية كتوليد المعرفة Know Ledge Production وتعتبر تكنولوجيا المعلومات أهم ركيزة للصناعات المعرفية ومن المتوقع بحلول عام 2006 م ، أن تعمل نصف قوة العمل في الولايات المتحدة الأمريكية في صناعات ترتكز على تقنيات

إضافة إلى مستوى الذكاء الابتكار والإبداع على المستوى الكمي والنوعي. وستحل الآلات والمعدات وتكنولوجيات الإنتاج الذكية محل العمالية اليدوية الكثيرة ، فالمستقبل سيكون للمتخصصين والمبدعين وأصحاب المهارات المعرفية والتكنولوجية . وعلى الجميع أن يعي هذه المفردات الحديثة للمعرفة والتي أصبحت ذات معوقات وأركان خاصة تدخل فيها عناصر الربحية والإنتاج والاقتصاد والسياسة أيضا.

ولكي نواكب التقدم المذهل الذي يدور حولنا يلزمنا لدخول إلى عالم الكمبيوتر ودنيا الحاسبات الآلية والإلكترونية ومواكبة أسرار الاتصالات والشبكات الرقمية والسباحة في فضاء لأقمار الاصطناعية ومعرفة ما وراء النجوم والبحار ، وهذه العوامل هي أحد أركان صناعة المعرفة المنشودة في عالمنا الفقير في هذه الصناعة على الرغم من إمكانياته المالية والاقتصادية والبشرية والجغرافية والتاريخية الكبيرة والثرية.

وتشير الإحصائيات إلى أن صناعة المعرفة هي أكبر الصناعات العالمية حيث يبلغ رأس مالها أكثر من ثلاثة تريليونات دولار أمريكي ، وتتسم صناعة المعرفة بالديناميكية والنمو المتسارع ، وقد ازدادت الصناعة المبنية على المعرفة في معظم الدول المتقدمة ، ويظهر ذلك من خلال زيادة صادراتها من هذه المنتجات المعرفية إلى معظم الأسواق العالمية حيث وصلت نسبة الصناعة المبنية على المعرفة في اليابان إلى 37% والنسبة نفسها في الولايات المتحدة وفي إيرلندا إلى 43% وفي بريطانيا إلى 32% ويقدر بعض الباحثين أن أكثر من 50% من النمو التراكمي لدخل الفرد في الولايات المتحدة يعود للتقدم التكنولوجي ، كما وجد أن العائدات الاقتصادية للاستثمار في البحث والتطوير أعلى بعدة مرات من أي شكل من أشكال الاستثمار الأخرى.

دخلت المعرفة كعنصر أساسي في تنافسية الصناعة واستخدامها إضافة إلى كافة قطاعات الإنتاج والخدمات وقد ازدادت صادرات الخبرة المعرفية Know-How وصادرات الخدمات المعرفية من استثمارات ومعلومات وتكنولوجيا الاتصالات . ونظرا لاهمية هذه الصناعة فقد قامت المنظمة العالمية لحماية الملكية الفكرية (WIPO) مع اتفاقية الملكية الفكرية ذات العلامة التجارية TRIPS مما أدى إلى تغير جوهرى في حسابات الأصول الثابتة والأصول غير المادية للشركات وذلك لصالح الأموال والأصول المعرفية Inyangibe (Assets) إن التطور العلمي والتكنولوجي يقدم إمكانيات كبيرة لتطوير القدرة التنافسية للمؤسسات والدول لزيادة

المشكلات واتخاذ القرارات الرشيدة المبرجة ، والاعتماد على
وحقول التعليم والتكوين الرفيع.

الاقتراحات و التوصيات :

إن التحديات والتطورات الكبيرة التي يشهدها العالم والذي أصبح بمثابة رقعة جغرافية صغيرة تلاشت فيها الحدود وبالتالي تعولت فيها المنافسة و حرب المعلومات بفضل الثورة التكنولوجية والمعرفية أصبح بقاء المؤسسات والحكومات واستمرارها أمرا في غاية الصعوبة ، فلو تأخذ على سبيل المثال المؤسسات الجزائرية ومع التحولات العميقة التي تشهدها الجزائر من خلال مساعيها للإنتظام إلى المنظمة العالمية للتجارة ومسايعها كذلك في إنشاء منطقة للتبادل الحر كل هذا يجعل المؤسسة الجزائرية في صراع ورهان حقيقي يتوقف نجاحها فيه ثورة المعلوماتية والتكنولوجية وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية ، ومن هذا تقدم في النقاط التالية التوصيات التي ربما تنفذ في اكتساب هذه الأخيرة :

- الضرورة وتشجيع البحث والتطوير في المؤسسات الجزائرية بخطورة الوضع الاقتصادي الراهن
- وذلك بتحفيزها على رفع قدراتها الإبداعية.
- بناء مراكز متخصصة كقواعد للمعلومات توفر المعطيات اللازمة حول الإبداعات و الاختراعات.
- إيجاد مؤسسات وسيطة أو حقول تربط مركبات منظومة العلم والتعليم بالتكنولوجيا وتفعيل عوامل الابتكار والإبداع.
- تشجيع الاستثمار العام لخاص في مجال العلم والتكنولوجيا مثل التعليم العلمي والتكنولوجي والبحث
- والتطوير والتفسير والمعايير ونشر المعلومات العالمية والتكنولوجية.
- توحيد قاعدة معلومات معرفية لجميع التخصصات في الوطن العربي لوقف التكرار البحثي وتوجيه الجهدين ، المادي والمعنوي لتحقيق نتائج و معرفة متطورة و مبتكرة
- إتاحة المعلومات وتسهيل الحصول عليها للجميع دون معوقات حتى لا يضع الجهد في جمع المعلوماتو نتعد عن الهدف الرئيسي وهو الإبداع والابتكار

المعلومات وهو ما يعرف بـ "عصر التصنيع" كما أن صناعة المعلومات في الصين قد تجاوزت 24% سنويا ، وبإجمالي قيمة مضافة إلى الناتج القومي يصل إلى 50 مليار دولار أمريكي أي ما يصل إلى أكثر من 4.5% من الناتج القومي للصين. أما الهند فتعتبر المصدر الأول للقوى العاملة في تقنية المعلومات و الاتصالات في العالم وخاصة ما يتعلق بالبرمجيات التي تزيد عوائدها السنوية على المليار دولار بينما تصل في ماليزيا إلى 800 مليون دولار، وفي أندونيسيا إلى 200 مليون دولار . ويعود لنظام لتعليم وطرق التعليم في الدول الفضل الكبير في الدخول إلى صناعة المعرفة فميزانية الطالب الجامعي في مصر تصل إلى 170 دولار فقط في إسرائيل 3500 دولار وفي أوروبا 5000 دولار وفي أمريكا 8000 دولار.

الخاتمة :

من خلال ما تم تناوله حول المعرفة ومؤسساتها وخصائصها وإلى ترسيخ الثقافة الإبداعية الابتكارية بالإضافة إلى كيفية صناعة المعرفة في خلق القدرة التنافسية للمؤسسة على المستوى الجزئي بينما على المستوى الكلي تعتبر المعرفة و الإبداع من بين الأدوات الرئيسية لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

النتائج : نلخص أهم النتائج المتوصل إليها :

ومن حتميات نجاح مؤسسات تبادل المعرفة وترقية مؤسسات المجتمع إلى حقول التعليم و التكوين الجيد والممتاز، وبطبيعة الحال الإنسان في حياته اليومية يجب ويجب أن يتعلم إذا توفرت له الإمكانيات و المناخ الإبداعي لابتكاري ويسيء إلى التفكير السليم و المنطقي ومن رؤية المستقبل في إدارة الأعمال تركز على قواعد التسيير الفعالة وإلى سلوكيات القائد الماهر الذي يشجع على الانفتاح السليم و المنطقي ومن الرؤية المستقبل في إدارة الأعمال تركز على قواعد التسيير الفعالة وإلى سلوكيات القائد الماهر الذي يشجعهم على الانفتاح الذهني والذكاء العاطفي والإبداع و يدعم الابتكار (التطبيق العملي الناجح) واستخدام التكنولوجيا الحديثة، ومهارات الاتصال و التسيير الاستراتيجي وتقنيات التفاعل وحل

المراجع و الإحالات :

- 1- كامل سيد غراب ، فادية محمد حجازي ، نظم المعلومات الإدارية -مدخل اداري ، مصر ، مطبعة للإشعاع الفنية ، الطبعة 1999، ص34.
- 2- الهادي بوقلقول ، من اجل عقلنة و تأهيل أنظمة المؤسسة الجزائرية ، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي ، جامعة ورقلة ، أفريل 2003 ، ص 76
- 3- قاسم شعبان ، تقنية المعلومات في إدارة الشركات ، دار الرضا ، الطبعة الأولى ، 2000 ، ص 67.
- 4- عماد الصباغ ، نظم المعلومات -ماهيتها و مكوناتها -الأردن ، دار العلمية الدولية ، الطبعة 1، 2000 ، ص 11.
- 5- يحي بكلي ، كيف تؤثر ايجابيا في تكنولوجيا المعلومات ، حلقة نقاشية لخصصة فضاء الجمعية الجزائرية لسنة 2005.
- 6- يحي عبد الحميد إبراهيم ، التحديات الإدارية و إعداد قيادات المستقبل ، دار التوزيع و النشر الإسلامية ، مصر القاهرة ، 2001 ص 152.
- 7- نفس المرجع السابق ، ص 153.
- 8- نفس المرجع السابق ، 156-158
- 9- الكيسي عامر، الفساد الاداري ، المجلة العربية للإدارة ، مجلد 20، العدد 1 ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، يونيو 2000 ، ص 120.
- 10- Goui .b.organization culture in business-essoy in world dialogue netplanet university of cologne,germany .APRIL 2001 .P01
- 11- عبد الحفيظ مقدم، المؤثرات الثقافية على التسيير و التنمية ، ملتقى دولي بعنوان الثقافة والتسيير ، 28-30 نوفمبر 1992 ، معهد علم النفس و علوم التربية جامعة الجزائر ، ص 17.
- 12- فريد عبد الفتاح زين الدين ، المنهج العلمي التطبيق لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، الناشر ، القاهرة ، 1996 ، ص 107
- 13- مصطفى محمد أبو بكر ، دليل التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية، الدار الجامعية ، طبعة 2000، ص 132 بتصرف.
- 14- نفس المرجع السابق ، ص 132.
- 15- عجيلة محمد ، الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة لصفات و معوقات ومحفزات الإبداع ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة سعد دحلب البلدة ، 2005/2004 ، ص 52.
- 16- ضيف الله بن العبد الله النفعي ، الإبداع من أجل التطوير الإداري في الأجهزة الحكومية لمدينة الرياض ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد و الإدارة ، مجلد 17 ، العدد 1 ، 2003 ، ص 11.
- 17- رعد الحسن الصرن، إدارة الابتكار والإبداع الأسس التكنولوجية وطرائق التطبيق ، الجزء الأول سلسلة الرضا للمعلومات ، دار الرضا للنشر ، الطبعة الأولى .200، ص 251 ، بتصرف.
- 18- بوحنية قوي، ثقافة المؤسسة كمدخل أساسي للتنمية الشاملة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة العدد 2003/2 ص 72.
- 19- مصطفى محمود أوبوكر . مرجع سبق ذكره ، ص ص 136-137.
- 20- علي مهران هشام ، صناعة المعرفة مدخل للتنمية المستدامة ، مجلة علوم تكنولوجيا ، معهد الكويت للأبحاث العلمية، السنة الثانية عشرة، العدد 122 ، مارس 2005، ص ص 60-61.